

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Koperasi Karyawan PURA)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

Laili Rahmawati

NIM : 1520310010

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2019**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo KodePos 51 Kudus 59322
 Telepon (0291)432677, Website : www.iainkudus.ac.id

Nota persetujuan pembimbing

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara :

Nama : Laili Rahmawati/
 NIM : NIM 1520310010
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MBS
 Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di Koperasi Karyawan Pura)”**

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 28 Maret 2019 sampai dengan 01 Agustus 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Kudus, 01 Agustus 2019
Dosen Pembimbing,


Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I
NIP. 197206192000031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Conge Ngembal Rejo Kode Pos 51 Kudus 59322
 Telepon (0291) 432677, Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa

Skripsi saudara :

Nama/NIM : Laili Rahmawati/NIM 1520310010

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/MBIS

Judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus di Koperasi Karyawan Pura)”**

Telah diujikan pada **13 September 2019** dan dinyatakan lulus dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
Ketua Sidang / Penguji I <u>Dr. Siti Amaroh, S.E., M.Si</u> NIP. 19740505200312 2 002	25/9-19	
Penguji II <u>H. Jaenal Arifin, M.Ag</u> NIP. 19740207200701 1 026	25/9-19	
Sekretaris / Penguji III <u>Danang Kurniawan, S.E., M.M</u> NID. 19890415103604 2 016	25/9-19	
Dosen Pembimbing <u>Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I</u> NIP. 19720619200003 1 002	25/9-19	
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam <u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H</u> NIP. 19721020 199903 1 001	27/9-19	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Laili Rahmawati NIM 1520310010** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

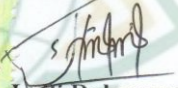
1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan referensi dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 21 Agustus 2019

Penulis




Laili Rahmawati
NIM. 1520310010

ABSTRAK

Koperasi Karyawan Pura terletak di Jalan Kresna Tanjung Karang Jati Kudus. Koperasi ini sudah 35 tahun berdiri. Berbagai upaya dilakukan untuk menarik anggota karena kehidupan dari koperasi tergantung dari jumlah anggota. Salah satu cara yang telah dilakukan untuk menarik anggota adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, menambah berbagai produk yang ditawarkan dan meningkatkan kepercayaan anggota demi terwujudnya kepuasan anggota.

Tujuan penelitian ini adalah: *pertama*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. *Kedua*, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Untuk mencapai tujuan di atas, digunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan atau *field research*. Instrumen yang digunakan yaitu berupa angket. Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan jumlah sample 90 responden.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kontribusi sebesar 63,1 %, sedangkan sisanya sebesar 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Anggota*

MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَّ اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan Katakanlah: "Bekerjalahkamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

“AT-TAUBAH : 105”



PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim ...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta akhlak yang mulia. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Dengan penuh perjuangan, dengan iringan do'a, air mata, kesabaran dan dengan segala jerih payah aku persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, bapak AM. Sutriman dan Ibu Siti Zulaikhah yang selalu mendidik, mengayomo serta mendo'akanku setiap waktu. Serta tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan inspirasi.
2. Adikku Siti Aminah, yang selama ini memberikan dukungan moril dan segala yang terbaik.
3. Bu Firda Lailiya Hidayah, yang dengan baik hati selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rohmat Fadhoni, yang selama ini menemani serta memberikan support yang lebih untukku.
5. Muhajir Adzimiddin, yang selama ini memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk sahabat kecilku Noor Hidayah, yang selama ini menjadi teman suka maupun duka, saling memberi motivasi dan solusi.
7. Sahabat-sahabatku (Diah Rusma Febriani, Widya Silvana, Ainur Siti Khasanah, Nur Musyfirotun, Listya Herawati, Jami'atul Fitriyah, Yusnia Suhartini, Muhammad Aghits Nabila, Muhammad Yarfa'illah, Deny Widya Vindianto), terimakasih telah menjadi sahabat, teman bertukar pikiran, berbagi cerita dan saling menyemangati, semoga persahabatan kita kekal sampai ke Jannah-Nya.
8. Sahabatku SABHARA Mu'allimat Kudus yang sudah seperti keluarga (Bronis, Lulu', Linda, Tiwi, Ita) terimakasih atas segala kebaikan dan menjadi partner apapun. Semoga menjadi sahabat dunia Akhirat sampai Jannah-Nya.
9. Teman-temanku (Inayah Rohmawati, Siti Noor Arifah, Anggun Dewi Saraswati, Wahyu Silviani, Miftahul Elva

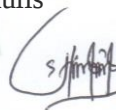
Ulum, Luthfatul Amaliyah) yang selalu memberikan solusi dan bertukar pikiran.

10. Teman-teman seperjuangan khususnya MBS A yang selalu bersama selama perkuliahan serta memberikan dukungan, semangat.
11. Untuk teman tokoku (Romlah Roaeni, Hasna' Anaqoh, Mbak Lia, Mbak Nailin, Irna) terimakasih atas kebaikan kalian.
12. Teman PPL dan KKN (Lilik, Imah, Ni'mah, bunda Linda, Pasha, Jamal) yang smengajarka apa itu pertemanan.
13. PSJP team (Irro', Osi, Cing Nian, Diyah, Seli, Mbah Nunah Yasin, Resa, Irsyad, Uzi, Fahrul, Yandhoh) terima kasih atas kekonyolan kalian yang memberi hiburan untukku.
14. Semua pihak yang telah membantu dan ikut andil dalam proses penyusunan sampai penyelesaian studi saya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih dan semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan, mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Semoga amal kebaikan yang disebut di atas mendapat barokah dan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Aamin. Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam srti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus 21 Agustus 2019

Penulis



Laili Rahmawati
NIM. 1520310010

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus Koperasi Karyawan Pura)**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Syari’ah dan Ekonomi Islam Prodi Studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Shalawat salam teruntuk junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan *syafaa’atuludhma* di *yaumul qiyamah*. Aamiin.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat dilupakan begitu saja. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Supriyadi, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Abdul Haris Naim, S.Ag., MH., selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan arahan, serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam menyelesaikan penyusunan proposal skripsi untuk menuju tahap berikutnya.
4. Dr. Abdul Jalil, S.Ag., M.E.I., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, serta telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memimbing, mengarahkan, dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus, yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	
PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	
MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI...	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI.....	x
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan	8
a. Pengertian Kualitas	9
b. Pengertian Pelayanan	10
c. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
d. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	12
e. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	13
f. Faktor-faktor Kunci dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
g. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	16
2. Kepercayaan	17
a. Pengertian Kepercayaan	17
b. Jenis-jenis Kepercayaan	19
c. Prinsip-prinsip Kepercayaan	20

d. Kepercayaan dalam Pandangan Islam.....	20
3. Kepuasan	22
a. Pengertian Kepuasan Anggota.....	22
b. Prinsip-prinsip Kepuasan Anggota	23
c. Elemen Kepuasan Anggota	24
d. Pengukuran Kepuasan Anggota.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berfikir	32
D. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
B. <i>Setting</i> Penelitian	36
C. Populasi dan Sample.....	36
D. Desain dan Definisi Operasional	37
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Uji Asumsi Klasik	42
1. Uji Multikolonieritas	43
2. Uji Autokorelasi	43
3. Uji Heteroskedastisitas	44
4. Uji Normalitas	45
H. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Regresi Linier Berganda.....	45
2. Uji Parsial (Uji t)	46
3. Uji F	47
4. Koefisien Determinasi	47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	48
1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.....	48
2. Visi, Misi dan Tujuan Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.....	50
3. Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.....	50
4. Unit Usaha Koperasi Karyawan Pura Group Kudus.....	55
B. Deskripsi Responden	57
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	58

2. Deskripsi Umur Responden	58
3. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	59
4. Deskripsi Lama Responden Menjadi Anggota	59
C. Deskripsi Variabel	59
1. Variabel Kualitas Pelayanan	60
2. Variabel Kepercayaan	64
3. Variabel Kepuasan Anggota	67
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	71
1. Uji Validitas Instrumen	71
2. Uji Reliabilitas Instrumen	73
E. Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Multikolonieritas	74
2. Uji Autokorelasi	75
3. Uji Heteroskedastisitas	76
4. Uji Normalitas	77
F. Analisis Data	78
1. Uji Regresi Linier Berganda	78
2. Uji Parsial (Uji t)	79
3. Uji F	81
4. Koefisien Determinasi	82
G. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran-saran	87
C. Penutup	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	38
Tabel 3.2	Nilai Angket	42
Tabel 3.3	Kriteria Autokorelasi	44
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.2	Umur Responden	58
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	59
Tabel 4.4	Lama Responden Menjadi Anggota	59
Tabel 4.5	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.6	Hasil Deskripsi Variabel Kepercayaan	65
Tabel 4.7	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota.....	67
Tabel 4.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepercayaan	72
Tabel 4.10	Uji Validitas Kepuasan Anggota	73
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi.....	75
Tabel 4.14	Analisis Autokorelasi (DW)	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4.16	Hasil Uji t	80
Tabel 4.17	Hasil Uji F	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatter Plot).....	76
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas (P-P Plot)	77

